

FCC Información al Consumidor

VoIP y el Servicio 911

El acceso a los servicios de emergencia marcando el 911 es un componente vital para la seguridad pública y la preparación para emergencias. Los Informes recientes sobre la falta de acceso de los consumidores a los servicios de emergencia para salvar vidas usando los servicios de Protocolo de Voz por Internet (VoIP, por sus siglas en inglés), han destacado una deficiencia crítica en la seguridad pública. La Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) ha tomado medidas para eliminar esta deficiencia al imponer como servicio obligatorio el 911 Mejorado (E911, por sus siglas en inglés) a los proveedores de los servicios “interconectados” de VoIP, es decir, los servicios VoIP que usan la Red Pública Conmutada (PSTN, por sus siglas en inglés), incluyendo las redes inalámbricas, para iniciar y finalizar llamadas. Los sistemas E911 proveen automáticamente al personal del servicio de emergencias el número de la persona que llama al 911 y en la mayoría de los casos, la información de localización.

¿Qué Significa el Servicio Interconectado de VoIP?

El servicio interconectado de VoIP le permite hacer y recibir llamadas a, y de números de teléfono tradicionales usando la conexión de Internet, posiblemente de alta velocidad (banda ancha), como la Línea Digital del Suscriptor (DSL), módem de cable, o tecnología inalámbrica de banda ancha. Puede usarse en lugar del servicio telefónico tradicional. Generalmente la tecnología interconectada de VoIP funciona ya sea colocando un adaptador entre el teléfono tradicional y la conexión de Internet, o usando un teléfono especial para VoIP que se conecta directamente a su computadora o conexión de Internet. Mientras que puede seleccionar usar el servicio interconectado de VoIP de un sólo lugar, como una residencia, algunos servicios de VoIP pueden usarse desde el lugar donde se encuentre cuando viaja, en tanto tenga disponible una conexión de Internet. Las compañías que ofrecen el servicio interconectado de VoIP identifican al servicio con diferentes nombres.

Los Retos de Seguridad Pública para los Servicios de VoIP

Los servicios telefónicos tradicionales tienen asociado generalmente un número telefónico en particular con una dirección fija. Los servicios interconectados portátiles de VoIP permiten a los consumidores llevar el servicio telefónico de su casa o negocio prácticamente a cualquier lugar. Dado que ciertos servicios interconectados de VoIP pueden usarse virtualmente de cualquier conexión de Internet, la localización de la persona que llama no puede determinarse automáticamente.

(Sigue)



La portabilidad de este servicio supone ciertos retos para la comunidad que provee los servicios de emergencia. La FCC recientemente ha tomado medidas para asegurarse que las llamadas de emergencia desde estos servicios de VoIP lleguen a las autoridades adecuadas de seguridad pública, pero hay cierta información que los consumidores deben conocer.

Cuando llama al 911 desde un teléfono tradicional, en la mayoría de los casos la llamada es enviada al Punto de Respuesta de Seguridad Pública (PSAP por sus siglas en inglés), cuya responsabilidad es ayudar a las personas que se encuentran en un área geográfica o comunidad en particular. El personal de PSAP con frecuencia puede identificar automáticamente su ubicación y enviar al personal de emergencia más cercano a ese lugar. Frecuentemente, también pueden identificar automáticamente su número telefónico de tal forma que puedan devolverle la llamada si usted se desconecta de la línea.

Dado que el servicio VoIP funciona de manera diferente que el servicio tradicional, los consumidores que lo utilizan deben tener en cuenta que el servicio VoIP 911 también puede funcionar de un modo distinto que el servicio 911 tradicional. La FCC y el servicio VoIP están tratando de eliminar estas diferencias. Algunos ejemplos de las mismas son:

- Puede que el servicio VoIP 911 no se conecte al PSAP;
- El servicio de VoIP sonó en la línea de las oficinas administrativas del PSAP, pero tal vez no tengan personal disponible después de las horas de oficina ni operadores entrenados para los servicios del 911;
- El servicio de VoIP sonó en la línea correcta del PSAP, pero no incluyó automáticamente el número telefónico del consumidor y/o la información de su ubicación;
- El consumidor tal vez tenga que proporcionar cierta información (como la ubicación) y otros datos a los proveedores del servicio de VoIP **y actualizar dicha información si ha cambiado de localidad**, para que el servicio de VoIP 911 funcione apropiadamente;
- Puede que el servicio de VoIP no funcione durante una interrupción del suministro eléctrico, o cuando la conexión de Internet se desconecta o está saturada.

Para reducir estas diferencias, y cualquier posibilidad de riesgo a la seguridad pública que pudiera causar el servicio VoIP 911, la FCC ha puesto los requisitos siguientes:

(Sigue)



- Todos los proveedores del servicio interconectado de VoIP deben brindar el servicio 911 automáticamente a sus clientes como un servicio estándar obligatorio sin que los clientes tengan que solicitarlo específicamente. Los proveedores no deben permitir que sus clientes escojan “no recibir” el servicio 911.
- Antes que el proveedor de VoIP pueda activar un nuevo servicio al cliente, debe obtener el lugar exacto en el que el servicio se utilizará por primera vez, para que el personal de servicio de emergencias pueda localizarlo cuando llame al 911. Los proveedores de los servicios VoIP interconectados también deben proporcionarle al cliente una o más maneras fáciles para que actualice su ubicación si es que la ubicación inicial que el cliente proporcionó cambia.
- Los proveedores de los servicios VoIP interconectados deben transmitir **todas** las llamadas realizadas al 911, así como el número telefónico y la ubicación de la persona que llama, al centro de llamadas de servicio de emergencias apropiado o a la autoridad local para emergencias.
- Los proveedores del servicio interconectado de VoIP deben tomar las medidas adecuadas para garantizar que sus clientes entiendan claramente las limitaciones, si las hay, del servicio 911. Todos los proveedores deben notificar específicamente a sus nuevos clientes y a los ya existentes, en lenguaje claro sobre las circunstancias por las cuales el servicio 911 interconectado de VoIP podría no estar disponible o estar en cierta forma limitado en comparación con el servicio 911 tradicional. Deben distribuir etiquetas a todos los clientes advirtiéndoles cuando el servicio 911 puede estar limitado o no disponible e indicándoles que deben colocar las etiquetas en y/o cerca del equipo que usan junto con el servicio interconectado de VoIP.
- Los proveedores del servicio interconectado de VoIP deben obtener una **confirmación** de todos los clientes actuales indicando que están enterados y comprenden las limitaciones de su servicio 911.
- En algunas áreas, los proveedores de los servicios de emergencia no pueden recibir o procesar la información de la ubicación o el número de la llamada que automáticamente se obtiene con las llamadas al 911. En esas áreas, los proveedores del servicio interconectado de VoIP deben asegurarse que la llamada al 911 sea dirigida al punto de respuesta de seguridad pública apropiado.

Consejos para los Suscriptores al Servicio de VoIP

Si tiene o está pensando en suscribirse a un servicio interconectado de VoIP debe:

- Dar su dirección precisa a su proveedor de servicio interconectado de VoIP para garantizar que los servicios de emergencia lleguen rápidamente adonde se encuentra.

(Sigue)



- Familiarizarse con los procedimientos de su proveedor para actualizar su dirección e información lo más pronto posible en caso de un cambio.
- Haber entendido cualquier limitación de su servicio 911.
- Informar a los niños, niñas, y visitantes sobre su servicio interconectado de VoIP y sus limitaciones con respecto al servicio 911, si las hay.
- En caso de que no haya corriente eléctrica o pierda la conexión de Internet, tenga en cuenta que el servicio interconectado de VoIP también puede interrumpirse. Considere la instalación de un suministro de corriente eléctrica alternativo, conservar una línea de teléfono tradicional o un teléfono celular.
- Si tiene dudas sobre si el servicio telefónico que está recibiendo es del tipo interconectado de VoIP, comuníquese con su proveedor para más información.

Para Más Información

Para más información sobre los servicios interconectados de VoIP y 911 o sobre VoIP en general, consulte <http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/voip.html> o www.fcc.gov/cgb/voip911order.pdf (en inglés). Puede comunicarse también al Centro del Consumidor de la FCC al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) teléfono de voz, o al 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) TTY.

###

Para ésta u otra publicación para el consumidor en formato accesible (texto electrónico ASCII, Braille, letra grande, o audio) escríbanos o llame a la dirección o teléfono indicados abajo, o envíe un e-mail a FCC504@fcc.gov.

Haga clic en www.fcc.gov/cgb/contacts/ para recibir información sobre éste y otros temas de la FCC para el consumidor a través del servicio de suscripción electrónica de la Comisión.

Este documento tiene como único propósito el educar al consumidor y no afectará ningún procedimiento o caso sobre este asunto u otros relacionados.

12/22/06*-cpb

